

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menggunakan jenis dan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian disini merupakan pendekatan kualitatif deskriptif karena didalam penelitian ini akan menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, tetapi data yang dimaksud bukanlah data yang berupa angka melainkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis secara rinci ataupun berupa lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>1</sup>

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang seluruh temuannya tidak didapatkan melalui berbagai bentuk hitungan ataupun prosedur statistik dan akan menyatakan bahwa situasi sosial tertentu dengan cara mendeskripsikan kenyataan sebenar-benarnya serta dirangkai menggunakan kata-kata yang berdasarkan teknik pengumpulan analisis data yang sangat relevan didapatkan dari situasi penelitian yang bersifat alamiah (realita).<sup>2</sup> Disini, peneliti berpedoman dari peristiwa yang berlangsung pada saat di lapangan.

##### **2. Jenis Penelitian**

Penelitian yang menggunakan metode kualitatif sangat menekankan

---

<sup>1</sup> Lex J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. RemajaRosdakarya, 2008), Hal. 4

<sup>2</sup> *Ibid.*, Hal. 68

pada analisis proses berpikir secara induktif yang memiliki kaitan dengan dinamika hubungan antar fenomena yang diamati senantiasa menggunakan logika ilmiah. Maka, penelitian ini memiliki sifat deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan data informasi yang didasarkan pada berbagai kenyataan yang didapatkan di lapangan.<sup>3</sup> Metode ini digunakan untuk meneliti berbagai fenomena sesuai realita (nyata) untuk mengetahui bagaimana perilaku seorang produsen dan apa saja pendukung serta penghambat dalam meningkatkan kepuasan konsumen di *Lugo Coffee House* Tulungagung, maka data yang akan didapatkan merupakan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Jadi, penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang menjelaskan suatu kondisi lingkungan, keadaan objek tertentu untuk mengungkap berbagai fenomena, variabel, fakta, dan keadaan yang sedang terjadi ketika penelitian berjalan dan memperlihatkan sesuai apa adanya tanpa reaksya sedikitpun. Penelitian deskriptif kualitatif menjelaskan serta menafsirkan data yang bersangkutan dengan berbagai situasi yang sedang terjadi hingga sikap dan pandangan yang terjadi dalam lingkungan masyarakat sekitar. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif memiliki tujuan untuk menggali secara mendalam serta menjelaskan makna dibalik berbagai realita yang ada.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini penulis memilih lokasi di *Lugo Coffee House* Tulungagung yang terletak di Terteek, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur, 66219. Lokasi tersebut berada di

---

<sup>3</sup> Suharsimi Ari Kunto, *Manajemen Penelitian Cetakan Ke-2*, (Jakarta: PT. Renika Cipta, 1993), Hal. 309

tengah-tengah kota, jadi lokasi tersebut sangat strategis dan mudah untuk ditemukan oleh para konsumen.

Selain lokasi yang strategis dan mudah untuk dijumpai, peneliti memilih Lugo *Coffee House* Tulungagung karena tempat penelitian merupakan tempat yang biasa penulis kunjungi ketika bertemu sapa dengan teman-teman dan penulis merasakan pelayanan, produk, dan tempat yang sangat nyaman.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Ketika melakukan studi lapangan, seorang peneliti merupakan kunci instrumen (*key instrumen*) dalam mengumpulkan data-data, karena dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah manusia (peneliti itu sendiri).<sup>4</sup> Kehadiran peneliti dalam penelitian ini merupakan hal yang paling utama sesuai apa yang dikemukakan oleh Lexy J. Moleong dalam penelitian kualitatif yang berbunyi “Seorang peneliti sendiri ataupun dengan bantuan orang lain adalah alat pengumpul data yang paling utama dalam kegiatan penelitian bersifat kualitatif”.<sup>5</sup> Maka dari itu, peneliti harus secara langsung berusaha untuk melibatkan dirinya untuk mengamati perilaku produsen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Lugo *Coffee House*.

Didalam proses pengumpulan data, peneliti melakukan observasi serta wawancara dengan produsen maupun konsumen. Seorang peneliti juga harus bertindak sebagai pengamat yang pasif. Maka dari itu untuk menjaga dan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seorang peneliti harus memperlihatkan sikap yang sebaik mungkin, bersungguh-sungguh serta berhati-hati dalam menyaring data harus sesuai dengan apa yang ada, sehingga

---

<sup>4</sup> Rochiati Widiatmaja, *Metode Penelitian Tindakan Kelas*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2007), Hal. 96

<sup>5</sup> Lex J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. RemajaRosdakarya, 2008), Hal. 4

akan menghasilkan data yang relevan serta terjamin kevalidannya.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian menurut Suharsimi Arikunto merupakan sumber darimana data yang didapatkan oleh peneliti.<sup>6</sup> Data-data tersebut terdiri dua jenis data berdasarkan cara pengumpulannya, yaitu yang pertama data primer sedangkan untuk yang kedua adalah data sekunder. Supaya mendapatkan data yang cukup lengkap, maka seorang peneliti harus menentukan sumber data penelitiannya. Karena sebuah data tidak akan diperoleh jika tidak ada sumber data yang baik dan relevan. Dalam proses pengambilan data penelitian, seorang peneliti disini menggunakan cara *Snowball Sampling*. Cara *Snowball Sampling* yaitu peneliti menggunakan *key informan* (kunci informan) yang akan membantu menunjukkan beberapa orang yang mengetahui berbagai masalah yang diteliti supaya dapat melengkapi keterangan-keterangan yang diperlukan serta orang-orang yang ditunjuk dapat menunjuk ke orang lain jika keterangan tersebut masih kurang lengkap, dan begitu seterusnya hingga keterangan yang diperlukan oleh peneliti dirasa cukup.<sup>7</sup>

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang bersifat memberikan data kepada peneliti data secara langsung.<sup>8</sup> Data primer biasa disebut dengan data terbaru atau data yang asli. Dalam penelitian ini, data primer ialah data yang didapatkan dari penelitian lapangan secara

---

<sup>6</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), Hal. 129

<sup>7</sup> W. Mantja, *Etnografi Design Penelitian Kualitatif dan Manajemen Pendidikan*, (Malang: Winaka Media, 2003), Hal. 7

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods) Cetakan Ke-7*, (Bandung: Alfabeta, 2015), Hal. 308

langsung yaitu berada di *Lugo Coffee House*. Peneliti disini melakukan wawancara secara langsung kepada pemilik, karyawan, dan beberapa konsumen dengan mengajukan pertanyaan tentang bagaimana perilaku produsen hingga kepuasan konsumen di *Lugo Coffee House*.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak secara langsung memberikan data kepada peneliti, tetapi peneliti akan mendapatkan data yang sudah berbentuk data atau data yang sudah jadi.<sup>9</sup> Data sekunder biasanya didapatkan dari laporan penelitian terdahulu ataupun di perpustakaan. Didalam penelitian ini, data sekunder merupakan berbagai catatan yang ada di *Lugo Coffee House* sebagai salah satu pendukung dan memiliki hubungan dengan objek penelitian tentang perilaku produsen serta kepuasan para konsumen di *Lugo Coffee House*.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang utama dalam melakukan penelitian. Karena dalam penelitian, seorang peneliti harus memiliki usaha dalam mengumpulkan data supaya data yang didapatkan merupakan data yang valid dan relevan. Maka dari itu tahap-tahap untuk mengumpulkan data harus sesuai prosedur dan ciri-ciri penelitian kualitatif dan tidak boleh salah.<sup>10</sup> Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang akan didapatkan melalui:

### 1. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan berkomunikasi antara dua

---

<sup>9</sup>*Ibid.*, Hal.308

<sup>10</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian – Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), Hal. 30

orang atau lebih untuk mendapatkan informasi-informasi dari orang lain dengan mengajukan pertanyaan berdasarkan tujuannya.<sup>11</sup> Ketika melakukan wawancara, seorang peneliti akan membuat beberapa daftar pertanyaan serta penjelasan yang secara substansial dalam kalimat tanya dan diselesaikan dengan konteks-konteks aktual saat wawancara berlangsung.

Dalam kegiatan wawancara selalu menggunakan informan. Untuk informan disini, peneliti mewawancari seorang pemilik usaha, karyawan, dan para konsumen di *Lugo Coffee House*. Wawancara dilakukan menggunakan cara pewawancara mengajukan berbagai pertanyaan kepada informan (responden) dengan bertatap muka secara langsung. Seorang pewawancara dapat merekam atau mencatat seluruh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang telah ditanyakan kepada seorang informan dengan menggunakan pedoman wawancara yang sudah ada.<sup>12</sup> Untuk pedoman wawancara terkadang tidak berisi berbagai pertanyaan yang sangat detail namun hanya secara garis besar saja tentang berbagai data ataupun informasi-informasi yang ingin diperoleh dari informan tersebut yang nantinya dapat dikembangkan dengan memperhatikan konteks, perkembangan serta situasi wawancara saat itu.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Rosda Karya, 2006), Hal. 180

<sup>12</sup> Rokhmad Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), Hal. 82

<sup>13</sup> Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta: PT. Lkis Pelangi Aksara, 2007), Hal. 133

## 2. Observasi

Menurut Nasution dalam buku yang ditulis oleh Sugiyono, observasi merupakan dasar dari seluruh ilmu pengetahuan. Seluruh ilmuwan hanya bisa bekerja menggunakan data yaitu berupa fakta mengenai bagaimana dunia nyata yang didapatkan dari observasi.<sup>14</sup>

Observasi langsung ialah cara pengambilan data yang menggunakan mata langsung tanpa ada bantuan alat ataupun standart lain untuk keperluan observasi. Seorang peneliti secara langsung melakukan pengamatan kelokasi penelitian.<sup>15</sup>

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah seluruh bahan yang tertulis maupun bahan yang terfilmkan.<sup>16</sup> Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai informasi pengetahuan serta fakta dan data-data. Data yang diperoleh dapat berupa tulisan ilmiah, catatan, dan foto kegiatan penelitian yang memiliki hubungan dengan penelitian tersebut.

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses untuk mencari serta menyusun secara terstruktur data yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengelompokkan data ke dalam golongan, menyusun ke dalam pola, memilah antara yang penting dengan yang akan dipelajari lebih lanjut serta membuat kesimpulan sehingga dapat dipahami

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), Hal. 64

<sup>15</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), Hal. 212

<sup>16</sup> Lex J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. RemajaRosdakarya, 2008), Hal.

dengan mudah oleh peneliti sendiri maupun orang lain yang membacanya.<sup>17</sup>

Analisis data penelitian disini menggunakan analisis data induktif yaitu suatu proses menganalisis yang berasal dari berbagai fakta khusus yang kemudian ditarik generalisasi secara umum. Untuk proses analisis data di lapangan yang dilakukan peneliti yaitu mengadopsi serta mengembangkan pola yang bersifat interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yaitu:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan untuk mmeilah, meringkas, memilih hal yang inti serta memfokuskan pada hal-hal yang sangat penting dari data yang didapatkan secara langsung di lapangan. Setelah kegiatan reduksi data, data yang ditunjukkan akan terlihat lebih jelas dan lebih mudah dari data yang dikumpulkan. Reduksi data juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk analisis untuk memilih, mempertajam, menyusun, dan memfokuskan data dalam sebuah cara dengan kesimpulan di akhir dan digambar serta diversifikasikan.

Data kualitatif dapat direduksi dan ditransformasikan ke dalam berbagai cara antara lain, melalui seleksi secara halus melalui rangkuman dan melalui bagian dalam suatu pola yang cukup besar.

#### 2. Paparan Data

Paparan data adalah berbagai informasi yang sudah tersusun serta dapat memberikan berbagai kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta tindakan yang akan diambil. Paparan data biasa digunakan untuk lebih meningkatkan penafsiran kasus yang diperoleh pada saat kegiatan

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), Hal. 89



penelitian serta sebagai petunjuk untuk melakukan ataupun memutuskan tindakan apa yang tepat. Untuk paparan data yang akan ditampilkan dalam penelitian ini merupakan data yang berbentuk uraian kalimat dan kata-kata yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian, sehingga paparan data akan memudahkan untuk dipahami.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan jawaban dari fokus penelitian yang sesuai dengan analisis data. Penarikan kesimpulan dalam penelitian dapat menjadi sebuah jawaban dari fokus penelitian yang telah dirumuskan di awal penelitian. Untuk hasil kesimpulan dipaparkan dalam bentuk kalimat deskriptif objek penelitian yang berdasarkan pada hasil kajian penelitian yang berasal dari catatan wawancara, observasi maupun dokumentasi yang sudah dilakukan oleh peneliti.

## **G. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Pengecekan keabsahan temuan merupakan cara yang dapat digunakan supaya penelitian kualitatif dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah oleh peneliti. Maka dari itu didalam penelitian kualitatif terdapat beberapa langkah untuk menguji keabsahan data yang diperoleh, cara tersebut ialah:

### 1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas ialah informasi ataupun data yang telah didapatkan dapat dipercaya atau tidak, untuk cara mengujinya dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Triangulasi : adalah teknik uji validitas data yang memanfaatkan sesuatu dengan menggunakan apapun di luar data yang sudah ditemukan untuk keperluan perbandingan serta

pengecekan data tersebut. Untuk data yang dimaksudkan berasal dari informan yang berbeda, sumber data wawancara, observasi dan dokumentasi yang berbeda, metode pengumpulan data yang berbeda dari sebelumnya. Dengan triangulasi tersebut, penulis akan lebih mudah dalam menarik kesimpulan sehingga tidak hanya satu cara pandang serta kebenaran data akan lebih dapat diterima.

- b. Meningkatkan ketekunan : meningkatkan ketekunan memiliki arti yaitu peneliti harus melakukan pengamatan secara lebih berkesinambungan dan teliti yaitu dengan cara membaca berbagai referensi hasil penelitian terdahulu maupun dari buku yang sesuai dengan apa yang diteliti.
- c. Menggunakan bahan referensi : menggunakan data pendukung untuk membuktikan bahwa data yang sudah diperoleh peneliti. Untuk data pendukung yang dimaksudkan ialah rekaman wawancara, dokumentasi berupa foto ataupun video.
- d. Perpanjangan pengamatan : dengan cara melakukan perpanjangan penelitian, maka peneliti harus kembali ke lokasi penelitian beberapa kali untuk melakukan wawancara, observasi dengan data ataupun informan yang pernah ditemui ataupun baru saja ditemui.<sup>18</sup>

## 2. Uji Konfirmatas

Uji konfirmatas adalah pembuktian apakah hasil penelitian

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), Hal. 366

sudah sesuai dengan seluruh data yang sudah diperoleh, dikumpulkan dan dipaparkan dalam laporan observasi lapangan. Hal tersebut dilakukan dengan cara mendiskusikan hasil penelitian tersebut dengan orang lain ataupun orang yang tidak memiliki sangkut paut dengan penelitian supaya hasil yang didapatkan lebih obyektif. Uji konfirmatas dilakukan untuk menguji hasil penelitian dan kemudian dikaitkan dengan seluruh proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Jika hasil penelitian termasuk dalam fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut dapat dikatakan sudah memenuhi standar konfirmatas yang sesungguhnya.

#### **H. Tahap-Tahap Penelitian**

Untuk tahap dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu:

1. Tahap Persiapan
  - a. Menyusun proposal skripsi,
  - b. Seminar proposal skripsi,
  - c. Persetujuan dari dosen pembimbing,
  - d. Kunjungan ke lokasi penelitian,
  - e. Koordinasi dengan pemilik usaha ataupun bagian *marketing*,
  - f. Menyusun daftar pertanyaan untuk wawancara dan observasi di lokasi penelitian.
2. Tahap Pelaksanaan:
  - a. Survey ke lokasi untuk melakukan wawancara kepada pemilik usaha, karyawan dan konsumen di Lugo *Coffee Houses*serta melakukan dokumentasi waktu dan tempat pelaksanaan

wawancara tersebut,

- b. Mengamati narasumber dalam menjawab pertanyaan dan mengisi angket yang sudah diberikan oleh peneliti,
- c. Mengumpulkan data-data yang sudah diperoleh.

3. Tahap Analisis Data:

Menyusun data secara sistematis dan terperinci sehingga data yang sudah dikumpulkan akan lebih mudah dipahami serta temuan-temuannya dapat dipaparkan kepada orang lain secara jelas dan mudah dipahami.

4. Tahap Akhir:

Dalam tahap akhir ini penulis akan membuat laporan yang tertulis dan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan dikerjakan. Untuk laporan yang dimaksud disini ialah laporan yang berbentuk skripsi.